

**ACCORD SUR LE CENTRE D'APPELS
ET DE CONTACTS A DISTANCE
DU CREDIT COMMERCIAL DE FRANCE**

PREAMBULE :

Trois grandes raisons motivent la mise en place d'un nouvel accord pour les salariés CCF au Centre d'Appels et de Contacts à Distance :

- Le marché devient de plus en plus concurrentiel et l'on assiste à un important développement des sociétés de Banque ou Entreprises d'investissement qui proposent le service et la vente de produits *en ligne* (téléphone, réseaux aboutissant sur un ordinateur personnel, outils couplant informatique, téléphonie et télévision),
- Les clients demandent une relation rapide, efficace, exigeante en terme de disponibilité et de compétence de leurs interlocuteurs (commerciaux ou administratifs),
- Le présent projet d'accord a pour objet d'organiser le travail de ces salariés dans le cadre de la mise en œuvre de l'accord d'entreprise du CCF du 28 janvier 2000, portant sur l'aménagement et la réduction du temps de travail.
Cette organisation doit être apte à porter la réalisation du plan stratégique du DABF et à offrir aux salariés CCF du Centre d'Appels et de Contacts à Distance des postes au contenu varié et formateur favorisant leur sortie principalement dans le Réseau sur des postes de commerciaux (CDC ou assistants commerciaux) ou d'accueil (CDA ou superviseur accueil).

L'évolution du TELEACCUEIL doit s'apprécier dans le double contexte :

- Du renforcement de notre efficacité commerciale via la gestion des appels téléphoniques en agence. Les tests en cours ou prévus dans le cadre de cette orientation seront menés à leur terme. Les conclusions que nous serons amenés à en tirer nous permettront, par une gestion optimisée des appels entrants, d'augmenter l'efficacité commerciale de nos agences et succursales,
- Du Plan Stratégique du DABF. Outre la poursuite du programme d'ouverture d'agences nouvelles, nous devons nous donner les moyens de développer l'activité commerciale à distance et multi-canal.

En fonction de cette évolution les salariés du CCF, dont les activités au jour de l'entrée en vigueur du présent accord sont :

- Réponse aux appels entrants : gamme de services dispensés par la ligne d'accueil des agences (consultations, transactions, informations sur les produits et services, prise de rendez-vous, transfert d'appels...), gestion administrative et assistance pour les produits de banque à distance, réponse aux e mail, assistance des agences et clients dans le cadre du SVP télématique, autres missions spécifiques

m *A* *CP* *off. D.B. S.F.*

ou ponctuelles (enquêtes pour le DABF ou agences CCF, missions pour les différents métiers du CCF),

- Appels sortants : prise de rendez-vous, autres missions spécifiques ou ponctuelles (Direction de la Communication, relations actionnaires....),

pourront voir leurs responsabilités et activités élargies selon les missions du Centre d'Appels et de Contacts à Distance décrites en partie I ci-après.

Ainsi les activités en test et sous-traitées au jour de l'entrée en vigueur du présent accord (prise en charge téléphonique, test appels entrants, télévente) pourront , en fonction du niveau d'activité du Centre d'Appels et de Contacts à Distance et de la disponibilité quantitative et qualitative des compétences, être en tout ou partie intégrées dans les missions des salariés CCF du Centre d'Appels et de Contacts à Distance.

Le renforcement de notre activité commerciale offre un potentiel significatif de postes dans le Réseau.

Le Centre d'Appels et de Contacts à Distance fait partie de l'établissement de PARIS.

SOMMAIRE

- I. MISSIONS DU CENTRE D'APPELS ET DE CONTACTS A DISTANCE :
 - I.1. : CONTACTS ENTRANTS,
 - I.2. : CONTACTS SORTANTS.

- I. ORGANISATION :
 - II.1. : MULTIFONCTION,
 - II.2. : GROUPES,
 - II.3. : HORAIRES,
 - II.4. : GROUPES HORAIRES,
 - II.5. : JOURS DE CONGES ET DE REPOS,
 - II.6. : TRAVAIL LES JOURS FERIES.

- II. CONTREPARTIES :
 - III.1. : CONTREPARTIES COLLECTIVES,
 - III.2. : CONTREPARTIE SPECIFIQUE.

- III. FORMATION :

- IV. EVOLUTION DE CARRIERE :

- V. PERIODE TRANSITOIRE :

- VI. DUREE ET SUIVI DE L'APPLICATION DE L'ACCORD :
 - VII.1. : SUIVI DE L'APPLICATION DE L'ACCORD,
 - VII.2. : DUREE DE L'APPLICATION DE L'ACCORD.

- VIII. FORMALITES DE DEPOT :

M A CP G. D. B. JLF

I. MISSIONS DU CENTRE D'APPELS ET DE CONTACTS A DISTANCE :

Le Centre doit être en mesure de traiter les contacts à distance entrants et sortants de façon à :

- répondre aux attentes de l'ensemble de nos clients et prospects et augmenter les occasions de contacts et de ventes,
- venir en complément ou en soutien de l'action des agences ou des succursales,
- assurer des missions spécifiques ou ponctuelles pour le compte des différents métiers du CCF.

En outre , le Centre participera aux études préalables en vue de la mise en place éventuelle de nouvelles technologies, de nouveaux services à la clientèle ou de nouvelles approches commerciales par l'organisation de tests dont les bilans et conclusions seront communiqués aux représentants du Personnel.

I.1. : CONTACTS ENTRANTS :

Les collaborateurs du Centre d'Appels et de contacts à distance seront en mesure de traiter :

- l'ensemble des opérations et services offerts par les services d'accueil et d'assistance commerciale d'une agence à un client ou un prospect : consultations, transactions, informations sur les produits et services, opérations en cours, vente de produits (avec édition et envoi du contrat correspondant, envoi de documentation commerciale, information de l'agence concernée), gestion administrative et assistance pour les produits et services de banque à distance (édition, envoi de codes,...), prise de rendez-vous,
- la prise en charge des appels téléphoniques entrants des agences ou de certaines d'entre elles, selon les besoins ou circonstances (en débordement, en non aboutis, certains jours, pendant les heures ou jours de fermeture....),
- la prise en charge des contacts entrants par Internet : e mail, CHAT (session de discussion écrite sur Internet), PUSH (envoi d'un document spécifique par Internet), COBROWSING (session internet partagée).....,
- des missions spécifiques ou ponctuelles pour le compte des différents métiers du CCF ou du DABF (relations actionnaires, Direction de la Communication, Direction des grands clients, campagnes promotionnelles, opération spécifique pour une agence...).

I.2. : CONTACTS SORTANTS :

Le Centre d'Appels assumera :

- un service support de marketing direct comportant notamment : la prise de rendez-vous téléphonique, la vente de produits aux clients et prospects (avec

édition et envoi du contrat correspondant, envoi de documentation commerciale, information de l'agence, la relance commerciale...),

- les réponses aux e mails ainsi que l'envoi d'e mails,
- call – back : demande de rappel effectuée sur Internet,
- des missions spécifiques ou ponctuelles pour le compte des différents métiers du CCF ou du DABF (relations actionnaires, Direction de la Communication, Direction des grands clients, campagnes promotionnelles, opération spécifique pour une agence...).

Ces actions pourront être menées par téléphone ou via mode électronique.

II. ORGANISATION :

Conformément à l'article 3-2 § 1 de l'accord d'entreprise du CCF du 28 janvier 2000, portant sur l'aménagement et la réduction du temps de travail, l'horaire hebdomadaire du Centre d'Appels et de Contacts à Distance est de 38 heures avec attribution de 51.5 jours de congés et de repos.

L'ensemble des calculs présentés vaut pour une année de 365 jours comprenant 52 week-end et 9 jours fériés dont le 1^{er} mai.

Ces calculs pourront varier chaque année en fonction des aléas du calendrier. Par ailleurs, sans préjudice des règles relatives aux congés payés annuels, l'acquisition des jours de repos est déterminée au prorata du temps de travail effectif dans l'année.

II.1. : MULTIFONCTION :

Chaque salarié du Centre d'Appels et de Contacts à Distance traitera indifféremment les contacts entrants ou sortants.

Des formations spécifiques et adaptées seront assurées afin que chaque salarié puisse traiter l'ensemble des contacts.

II.2. : GROUPES :

L'organisation du travail au Centre d'Appels et de Contacts à Distance repose sur la mise en place de quatre groupes horaires décrits ci-après en II.4.

La répartition au sein de ces groupes horaires se fera prioritairement sur la base du volontariat sous réserve de l'accord de la hiérarchie.

Le dimensionnement du Centre sera adapté en fonction de la montée en charge de l'activité. Les groupes fonctionneront de manière chevauchante selon les horaires définis ci-après.

II.3. : HORAIRES :

Les plages horaires s'étendront :
Du lundi au vendredi de 8 h à 22 h,
Le samedi de 9 h à 17 h 30.

Les salariés travaillant au Centre d'Appels et de Contacts à Distance disposeront d'un temps de pause payée de 30mn par jour. Il sera pris par roulement en fonction de la charge de travail.

Compte tenu des contraintes de l'activité, les salariés doivent assurer une présence minimum pendant les temps de pause payée, les pauses repas et les pauses déjeuner : 20% au moins de l'ensemble des effectifs doivent être présents avec un minimum de deux personnes.

Chaque salarié disposera de 2 jours de repos hebdomadaire consécutifs dont le dimanche.
Les salariés travaillant le samedi disposeront d'un jour de repos annuel supplémentaire.
Au moins 20% des effectifs travaillant dans le groupe IV décrit ci-après doivent être présents le samedi avec un minimum de deux personnes.

II.4. : GROUPES HORAIRES :

Groupe I :

Du lundi au vendredi : de 8 h à 16 h 31 incluant une pause déjeuner non payée de 55mn

Groupe II :

Du lundi au vendredi : de 14 h 12 à 22 h incluant une pause repas payée de 30mn

Groupe III :

Du lundi au vendredi : de 9 h à 17 h 31 incluant une pause déjeuner non payée de 55mn

Groupe IV :

Du mardi au vendredi : de 10 h à 18 h 31 incluant une pause déjeuner non payée de 55mn ,
Le samedi de : 9 h à 17 h 31 incluant une pause déjeuner non payée de 55mn

II.5. : JOURS DE CONGES ET DE REPOS * :

Le décompte de jours de congés et de repos relève de l'article 8.1 de l'accord d'entreprise sur la réduction et l'aménagement du temps de travail du 28/01/00.

Les modalités de prise de jours de congés et de repos relèvent des articles 8.2 et 8.3 du même accord.

* L'ensemble des calculs présentés vaut pour une année de 365 jours comprenant 52 week-end et 9 jours fériés dont le 1er mai. Ces calculs pourront varier chaque année en fonction des aléas du calendrier. Par ailleurs, sans préjudice des règles relatives aux congés payés annuels, l'acquisition des jours de repos est déterminée au prorata du temps de travail effectif dans l'année.

m *ep* *CP* *B* *2015*

Compte tenu de la nature des activités du Centre d'Appels et de Contacts à Distance on ne pourra procéder à la mise en œuvre de trois jours de fermeture collective. Aussi ces trois jours prévus par l'accord du 28/01/2000 portant sur la réduction et l'aménagement du temps de travail au CCF, sont mis à la disposition du salarié dans les mêmes conditions que celles prévues par les articles 8.2 et 8.3 dudit accord.

	GROUPE I	GROUPE II	GROUPE III	GROUPE IV
Congés payés	25	25	25	25
Jour férié légal chômé (1 ^{er} mai)	1	1	1	1
Jours fériés d'usage (moyenne)	8	8	8	6
Jours de fermeture collective	0	0	0	0
Autres jours RTT	17.5	17.5	17.5	20.5
TOTAL	51.5	51.5	51.5	52.5

II.6. : TRAVAIL LES JOURS FERIES :

Les personnes affectées au Centre d'Appels et de Contacts à Distance pourront être amenées à travailler certains jours fériés à l'exception des 1^{er} mai, 25 décembre et 1^{er} janvier. La liste, établie en début d'année par le DABF, en sera portée à la connaissance des Représentants du Personnel et des salariés concernés.

Par principe, les salariés travaillant du lundi au vendredi pourront travailler les jours fériés tombant du lundi au vendredi. Les salariés travaillant du mardi au samedi pourront travailler les jours fériés tombant le samedi.

- Les jours fériés travaillés seront payés à 200% des heures travaillées. Ce paiement ainsi majoré comprend les majorations résultant, le cas échéant des heures supplémentaires et s'ajoute au repos compensateur légal.

Ou, au choix du salarié,

- les jours fériés travaillés seront payés à 100% des heures travaillées (comprenant les majorations résultant le cas échéant des heures supplémentaires) et donneront lieu à l'attribution d'une journée de repos supplémentaire (comprenant le cas échéant le repos compensateur légal).

III. CONTREPARTIES :

III.1. : CONTREPARTIES COLLECTIVES :

- 1) Le temps de travail effectif quotidien est réduit à :

Groupe II : 6 h 48 minutes, ce qui porte sa durée hebdomadaire à 34 h avec 51,5 jours de congés et de repos.

De part l'application de la pause journalière rémunérée, le temps de travail effectif des autres groupes est réduit à 7h 06 minutes par jour, ce qui porte leur durée hebdomadaire à 35h 30 minutes avec 51,5 jours de congés et de repos.

- 2) Le personnel affecté au Centre d'Appels et de Contacts à Distance bénéficiera, durant son affectation, d'une prime forfaitaire mensuelle (dite « prime de Centre d'Appels et de Contacts à Distance ») de 500 F pour les télé-acteurs et de 700 F pour les animateurs. Cette prime sera revalorisée chaque année sur la base de l'indice des prix à la consommation INSEE hors tabac,

Ces primes seront maintenues en cas d'absences autorisées payées (congés payés, maladie, maternité...). Ayant un caractère de salaire, elles seront soumises aux cotisations sociales et de retraite complémentaire. Elles seront imposables.

- 3) Après deux ans d'affectation au Centre d'Appels et de Contacts à Distance, les salariés concernés bénéficieront d'une intégration définitive de la « prime de Centre d'Appels et de Contacts à Distance » dans leur salaire fixe de base.
- 4) Un budget de primes exceptionnelles déterminé selon les ventes effectives sera attribué au directeur du Centre d'appels et de Contacts à Distance.

La répartition entre les salariés tiendra compte du nombre de rendez-vous pris par chaque téléacteur ou animateur ainsi que du nombre de contrats édités.

Toutefois le directeur du Centre d'Appels et de Contacts à Distance pourra revoir la prime d'un salarié dont les rendez-vous pris seraient trop fréquemment insuffisamment honorés et les contrats édités non finalement signés.
En cas de contestation un recours auprès de RHR sera possible.

III.2. : CONTREPARTIE SPECIFIQUE :

Le personnel du GROUPE II, du fait de sa présence jusqu'à 22 heures, bénéficiera, durant son appartenance à ce groupe de deux jours de repos supplémentaires à prendre sur l'année civile.

IV . FORMATION :

Les salariés du Centre d'Appels et de Contacts à Distance bénéficieront d'un programme permanent de formations spécifiques nécessaires au bon exercice de leurs fonctions :
Connaissance et maniement des outils, accueil téléphonique et action commerciale à distance, prise de rendez-vous téléphoniques, vente par téléphone, formations produits.

Chaque collaborateur suivra un programme de formation adapté à son expérience et ses besoins. Celui-ci comprendra, notamment pour les nouveaux embauchés sans expérience commerciale de réseau, un stage en agence pour mise en application des connaissances théoriques dispensées.

Lors du lancement de nouveaux produits ou la mise place de nouvelles procédures, des formations adaptées seront organisées.

V : EVOLUTION DE CARRIERE :

Structure d'accueil tant des collaborateurs du Réseau que des nouveaux entrants, le Centre d'Appels et de Contacts à Distance doit offrir aux salariés du CCF qui y seront affectés une étape de carrière positive et enrichissante, favorisant leur sortie dans les métiers du Réseau.

Par ailleurs pour les jeunes diplômés recrutés en premier emploi il constituera un support de formation et de première expérience : maîtrisant les opérations courantes d'accueil, formés à la vente et connaissant les produits simples du CCF, ces jeunes recrues pourront venir compléter les effectifs des agences du Réseau dans les domaines commercial, assistance commerciale, accueil, selon leur profil.

Pré-formés pour les activités du Centre d'appels et de Contacts à Distance, bénéficiant d'un programme permanent de formations spécifiques, le personnel dont le passage dans ce service ne devrait pas excéder en règle générale une durée de l'ordre de 30 mois, sera considéré comme prioritaire pour accéder aux formations parcours, notamment celle de Chargé de Développement de Clientèle Particuliers.

A la sortie du Centre d'Appels et de Contacts à Distance, la situation de carrière du salarié sera obligatoirement examinée.

VI. : DISPOSITIF TRANSITOIRE :

Les salariés travaillant, selon les termes de l'accord du 7 novembre 1994, en équipes alternantes à horaires décalés qui seront affectés au sein du groupe I et du groupe II ne pourront plus prétendre au paiement de la prime forfaitaire mensuelle liée aux contraintes particulières de l'alternance des horaires du fait de la suppression de l'alternance des équipes.

Toutefois pour les salariés antérieurement affectés en groupe I et en groupe II et à titre transitoire la prime sera maintenue intégralement jusqu'au 31/12/2000 soit 1250 F pour les télé-acteurs, 1450 F pour les animateurs.

Elle sera réduite à 625 F pour les télé-acteurs et 725 F pour les animateurs à compter du 01/01/2001,

Elle sera intégralement supprimée à compter du 01/01/2002.

Pendant toute la période transitoire les nouveaux embauchés en groupe I et en groupe II ne pourront prétendre au paiement de la prime ci-dessus.

VII. : DUREE ET SUIVI DE L'APPLICATION DE L'ACCORD :

VII.1. : SUIVI DE L'APPLICATION DE L'ACCORD :

Une commission de suivi composée de deux représentants de chacune des organisations syndicales et de représentants de la direction du CCF se réunira dans l'année suivant l'entrée en vigueur du présent accord afin de faire le bilan sur son application.

VII.2. : DUREE DE L'APPLICATION DE L'ACCORD :

Le présent accord annule et remplace l'accord du 7 novembre 1994 et ses avenants. Il est conclu pour une durée indéterminée.

Il pourra faire l'objet d'une demande de révision ou de dénonciation par l'une ou l'autre des parties signataires sous réserve d'un préavis de trois mois. Les modalités de révision ou de dénonciation seront celles des textes en vigueur à la date de la demande.

VIII. : FORMALITES DE DEPOT

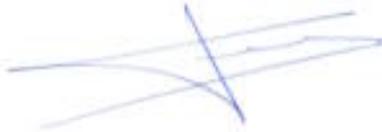
Le présent accord sera déposé en un exemplaire au Secrétariat du Conseil des Prud'hommes dont ressort le siège social de l'entreprise et en cinq exemplaires auprès de la Direction Départementale du Travail et de l'Emploi.

Fait à Paris, le 21 JUIL. 2000

Pour le Crédit Commercial de France



Pour la CFDT



Pour la CGT/FO



Pour la CGT



Pour le SNB

